

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hakekat pembangunan nasional adalah pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya yang berpedoman pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Dimana pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari seorang aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea keempat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan merupakan salah satu proses pemenuhan kebutuhan bagi orang lain secara langsung, merupakan konsep aktual dalam berbagai aspek kelembagaan di Indonesia.

Ada beberapa jenis lembaga hukum di Indonesia, salah satunya lembaga adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Polri adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri (Undang-Undang Nomor 2/2002 Pasal 5 ayat (1) Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia).

Seorang warga negara mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah, hal ini menunjukkan bahwa hubungan masyarakat (Humas) memiliki peranan yang sangat penting dalam melaksanakan program, mengelola dan mengembangkannya agar pelayanan kepada publik dapat optimal. Dalam tataran ideal, semua pelayanan negara tersebut sebenarnya dibiayai sendiri oleh masyarakat melalui sistem perpajakan. Maka dari itu untuk mencapai cita-cita negara dalam hal kesejahteraan haruslah diselenggarakan pelayanan publik yang terjamin kualitasnya.

Sesuai dengan Peraturan Kepala Divisi Hubungan Masyarakat Polri Tahun 2011 Tentang Pelayanan Data Dan Dokumen Informasi menimbang :

- a. Bahwa badan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang No 14/2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, berkewajiban menyediakan pelayanan informasi publik yang cepat, mudah tepat, transparan dan akuntabel kepada pemohon informasi.
- b. Bahwa dalam era reformasi, setiap warga negara memiliki hak untuk mencari, memperoleh, menggunakan menyebarluaskan informasi yang akurat secara mudah dan cepat, sehingga memerlukan kesiapan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk memberikan pelayanan informasi publik.
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan peraturan Kepala Divisi Humas Polri tentang pelayanan data dan dokumen informasi publik di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Polsek di wilayah Cikarang Selatan di rasa oleh beberapa masyarakat masih kurang. Oleh sebab itu, Divisi Humas Polsek Cikarang Selatan, Jawa Barat berupaya melakukan perubahan untuk terus meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan saat ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal ini dimungkinkan, karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus mengemuka dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintah. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur negara dalam hal ini Polri kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur negara dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana Polri mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik. Dengan demikian penyelenggaraan

pelayanan publik yang profesional dan berkualitas merupakan alat utama untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian sangat diperlukan strategi yang tepat untuk memajukan pelayanan publik sesuai dengan Jurnal Ilmiah dalam (Syarah & Rahmawati, 2017) yang berjudul Komunikasi Partisipatori Pada Program Pemberdayaan Masyarakat Dalam Penanganan TB bahwa komunikasi partisipatif adalah suatu proses komunikasi dimana terjadi komunikasi dua arah atau dialogis, sehingga menghasilkan suatu pemahaman yang sama terhadap pesan yang disampaikan. Rahim (2004).

Penelitian dilakukan di Divisi Humas Polsek Cikarang Selatan Jalan Cikarang–Cibarusah No 1, Sukaresmi, Cikarang Selatan, Bekasi, Jawa Barat. Dimana Polsek tersebut merupakan Polsek tipe A. Adapun perbedaan Polsek tipe A dan tipe B adalah dari jumlah personil dan Polsek tipe A dipimpin oleh Ajun Komisaris Polisi (AKP) sedangkan tipe B bisa di jabat oleh Inspektur Polisi Satu (IPTU). Lokasi penelitian dipilih penulis karena lokasinya yang dekat dengan tempat tinggal penulis. Selain itu alasan peneliti memilih lokasi ini adalah peneliti tertarik untuk meneliti mengenai strategi yang dilakukan oleh Humas untuk dapat terus meningkatkan pelayanan publik. Berhubungan dengan hal ini peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“STRATEGI DIVISI HUMAS POLSEK CIKARANG SELATAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK”**.

1.2. Maksud dan Tujuan

1.2.1. Maksud

1. Mengetahui strategi apa yang dilakukan oleh Divisi Humas Polsek Cikarang Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Mengetahui pendukung dan penghambat apa saja yang di hadapi oleh Divisi Humas Polsek Cikarang Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.2.2. Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga Program Studi Hubungan Masyarakat Akademi Komunikasi BSI Jakarta.

1.3. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:2) menjelaskan bahwa “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

1.3.1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, sumber data sekunder dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam (*in depth interview*), studi kepustakaan dan dokumentasi. Kecenderungan untuk menggunakan metode penelitian ini karena metode ini dianggap sangat relevan dengan materi

penulisan tugas akhir. Proses pengumpulan data di lokasi penelitian meliputi beberapa tahap sebagai berikut:

1. **Observasi**

Menurut Bungin dalam Ibrahim (2015:83):

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya, disamping indra lainnya seperti telinga, hidung, mulut, dan kulkit. Karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya

Observasi menurut Kaelan dalam Ibrahim (2015:83) adalah “pengamatan atau peninjauan secara cermat. Menurutnya, observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian”.

Observasi dilakukan penulis dengan mengadakan pengamatan terhadap strategi Divisi Humas Polsek Cikarang Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik.

2. **Wawancara**

Wawancara menurut Sugiyono (2016:137) digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Sedangkan wawancara menurut Denzin & Lincoln dalam Ibrahim (2015:90) mengemukakan bahwa, “wawancara menurutnya adalah bentuk perbincangan, seni bertanya dan mendengar. Wawancara bukanlah perangkat netral dalam memproduksi realitas”.

Pada saat proses penelitian, beberapa kali dilakukan wawancara dengan pihak Humas dari Polsek Cikarang Selatan. Wawancara yang dilakukan termasuk ke dalam jenis wawancara semi-terstruktur.

Menurut Fontana & Frey dalam Ibrahim (2015:91) setidaknya ada 3 bentuk wawancara, yaitu:

1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur (*structured interview*) adalah mengacu pada situasi ketika seorang peneliti melontarkan sederet pertanyaan temporal pada tiap-tiap responden berdasarkan katagori-katagori jawaban tertentu dan terbatas. Wawancara ini dapat digunakan dalam penelitian kualitatif untuk membantu peneliti dalam menentukan arah wawancara dalam hubungannya dengan tujuan penelitian.

2. Wawancara Semi-terstruktur

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data juga bisa dilakukan dengan teknik wawancara semi-terstruktur. Berbeda dengan terstruktur dimana peneliti menyiapkan sederet pertanyaan dengan pilihan jawaban yang ketat (baku), pada semi-terstruktur peneliti hanya menyiapkan beberapa pertanyaan kunci untuk memandu jalannya proses tanya jawab wawancara. Pertanyaan yang disiapkan juga memiliki kemungkinan untuk dikembangkan dalam proses wawancara dilakukan.

3. Wawancara tak-terstruktur

Wawancara tak-terstruktur menurut Kaelan dalam Ibrahim (2015:93) adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sistematis, terstruktur dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Panduan atau pedoman wawancara disiapkan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan dalam wawancara.

Artinya, dengan wawancara tak-terstruktur atau wawancara mendalam (*in-depth interview*) ini, peneliti hanya memberikan beberapa pertanyaan pembuka untuk informan memberikan komentar atau jawabannya. Pertanyaan selanjutnya diberikan berdasarkan jawaban apa yang diberikan oleh informan dalam proses wawancara penelitian kualitatif. Secara detil, mendalam, hingga sampai pada tahap kejenuhan data.

Dalam wawancara terdapat *Key Informan* dan informan, berikut penjelasannya:

Key Informan Menurut Sugiyono (2017:25) mengungkapkan bahwa “*Key informan* adalah orang yang memiliki kekuasaan, pengetahuan, dan mau membuka pintu kepada peneliti untuk bisa menjelajahi semua objek yang diteliti”.

Sementara itu menurut Ruslan (2013:122) mengungkapkan bahwa “Informan adalah orang yang mengumpulkan data dalam format yang bermanfaat dan sesuai dengan keperluan penelitian”.

Dengan ini penulis mengambil kesimpulan bahwa teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara merupakan teknik menghimpun data secara langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan baik yang sebelumnya disusun atau direncanakan secara sistematis maupun pertanyaan atau *instrument* yang tidak

dipersiapkan sebelumnya. Subjek dalam wawancara terbagi menjadi dua yaitu: *key informan* dan informan.

Dalam hal ini *key informan* penulis adalah Bapak Aiptu Namin selaku Kepala Unit (Kanit) Humas Polsek Cikarang Selatan.

Dan *informan* yang didapat dari penelitian ini adalah:

Informan I Bapak Iptu H. Sugeng Mulyadi selaku Kanit Bimbingan Masyarakat (Bimas) Polsek Cikarang Selatan, informan II Bapak Yohanes selaku masyarakat dan informan III Bapak Sebastian selaku masyarakat.

Hal-hal yang menjadi pertanyaan dalam wawancara yaitu bagaimana strategi komunikasi Divisi Humas Polsek Cikarang Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik serta apa saja faktor pendukung dan penghambat strategi Divisi Humas Polsek Cikarang Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik.

3. Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2016:291) mengungkapkan bahwa “Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”.

Penelitian ini dilakukan dengan mencari beberapa buku di perpustakaan dan di tempat penelitian yaitu Polsek Cikarang Selatan sebagai bahan refrensi.

4. Dokumentasi

Menurut Ridjal dalam Ibrahim (2015:97) yang dimaksud “dokumen adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, menyangkut persoalan

pribadi, dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan konteks rekaman peristiwa masa lalu tersebut”.

Menurut Guba dan Lincoln dalam Ibrahim (2015:97):

Dokumen sebagai sumber data dapat didefinisikan sebagai *record* dan dokumen. *Record* adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Sedangkan dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film (selain *record*) yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seseorang penyidik.

Dengan teknik ini penulis berusaha memperoleh data atau informasi dengan cara menggali dan mempelajari dokumen serta peraturan-peraturan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas Divisi Humas Polsek Cikarang Selatan.

1.3.2. Metode Analisis Data

Terdapat dua pendekatan dalam melakukan penelitian, yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini pada dasarnya merupakan falsafah yang mendasari suatu metodologi riset. Pada penelitian ini, yang digunakan adalah metodologi penelitian kualitatif.

Pendekatan Penelitian Kualitatif

Menurut Bogdan & Biklen dalam Ibrahim (2015:107):

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (dikutip dalam Moleong, 2006:248).

Sedangkan menurut Patton dalam Ibrahim (2015:107):

Analisis data kualitatif adalah suatu proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, katagori, dan satuan uraian dasar,

hingga proses penafsiran. Dalam konteks analisis, penafsiran dimaksud yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian.

Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian misalnya perilaku, ucapan, tulisan, dan lain-lain dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

1.3.3. Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian Tugas Akhir ini di Polsek Cikarang Selatan di Jalan Cikarang – Cibarusah No 1, Sukaresmi, Cikarang Selatan, Bekasi, Jawa Barat. Selama satu bulan yang dimulai pada 23 April sampai 23 Mei 2018.

1.4 Ruang Lingkup

Agar permasalahan yang dibahas tidak terlalu luas dan tidak menyimpang dari maksud yang dituju, penelitian ini akan difokuskan pada strategi Divisi Humas Polsek Cikarang Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik pada periode Januari sampai dengan Maret 2018, dimana akan dibahas mengenai langkah yang akan diambil untuk mempublikasikan transparansi biaya khususnya pada pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Konsep-konsep yang digunakan adalah pengertian strategi, pengertian Humas, tugas dan fungsi Humas secara umum serta pengertian pelayanan publik.

1.5 Permasalahan Pokok

Polsek Cikarang selatan melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik selama periode Januari sampai dengan Maret 2018.

Oleh karena itu, atas dasar permasalahan tersebut di atas, akhirnya penulis merumuskan permasalahan pokok yakni bagaimana strategi Divisi Humas Polsek Cikarang Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pada pengurusan SKCK?.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi empat bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini membahas mengenai tahapan awal yang menjadi landasan dari keseluruhan isi Tugas Akhir, meliputi Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Metode Penelitian, Ruang Lingkup, Permasalahan Pokok dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

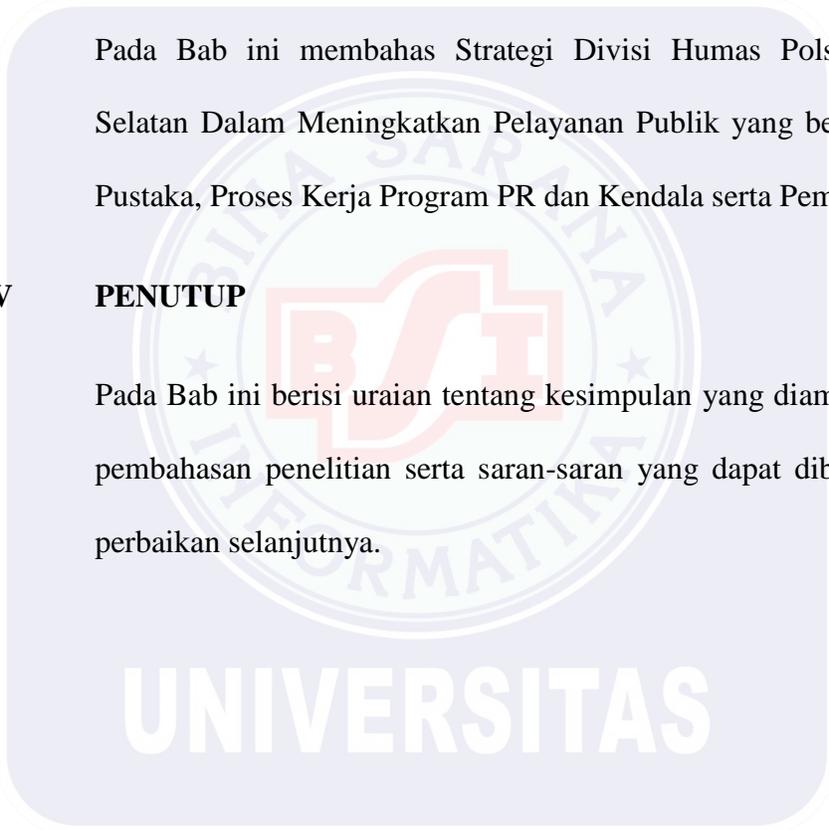
Pada Bab ini berisi konsep dan teori-teori umum serta studi literatur yang mendukung dan berkaitan dengan topik yang dibahas atau diteliti.

BAB III PEMBAHASAN

Pada Bab ini membahas Strategi Divisi Humas Polsek Cikarang Selatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik yang berisi Tinjauan Pustaka, Proses Kerja Program PR dan Kendala serta Pemecahannya.

BAB IV PENUTUP

Pada Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan untuk perbaikan selanjutnya.



UNIVERSITAS